



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ  
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

*А.А. Лойчиц*

№ *ВТ-4/22-информ*

Иркутск

**Об утверждении Стандарта качества выполнения государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры» ( типовые компоненты информационно-телекоммуникационной инфраструктуры )**

В соответствии с пунктами 3, 5 общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания государственных услуг (выполнения работ), утвержденных постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, распоряжением Губернатора Иркутской области от 27 июля 2021 года № 435-рк «О Лойчице В.А.», Положением о министерстве цифрового развития и связи Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 27 мая 2021 года № 368-пп,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Стандарт качества выполнения государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры» ( типовые компоненты информационно-телекоммуникационной инфраструктуры ) (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» ([ogirk.ru](http://ogirk.ru)), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2022 года.

Заместитель министра – начальник  
управления развития информационных  
технологий министерства цифрового  
развития и связи Иркутской области

В.А. Лойчиц

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства цифрового  
развития и связи Иркутской области  
от 21 января 2022 года № 65-7/22-сир

**СТАНДАРТ**  
**КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**  
**«ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ И ЭКСПЛУАТАЦИЯ, ВЫВОД**  
**ИЗ ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И**  
**КОМПОНЕНТОВ ИНФОРМАЦИОННО-**  
**ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ» (ТИПОВЫЕ**  
**КОМПОНЕНТЫ ИНФОРМАЦИОННО-**  
**ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ)**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры» (типовые компоненты информационно-телекоммуникационной инфраструктуры): министерство цифрового развития и связи Иркутской области (далее – министерство).

Место нахождения министерства: Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1А.

Контактная информация: телефон (3952)24-00-55, e-mail: digital@govirk.ru.

2. Единица измерения работы: количество типовых компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (далее – ИТКИ) (единиц).

3. Термины и определения:

стандарт качества выполнения работы – перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя государственной работы требований к выполнению государственной работы, включающий характеристики процесса выполнения государственной работы, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения;

работа – государственная работа «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры» (типовые компоненты информационно-телекоммуникационной инфраструктуры);

учреждение – областное государственное автономное учреждение «Информационно-технический центр Иркутской области» (место нахождения учреждения: Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1А, контактная информация: телефон (3952) 25-99-52, e-mail: itc@govirk.ru);

качество выполнения работы – степень фактического соответствия выполнения работы настоящему Стандарту.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работы:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- 1) финансовая обеспеченность выполнения работы;
- 2) ресурсная обеспеченность выполнения работы – обеспеченность учреждения специализированным помещением, мебелью, техникой, информационными ресурсами и квалифицированным персоналом;
- 3) технологичность работы – применение современного оборудования, программного обеспечения, копировально-множительной техники, средств связи в процессе выполнения работы;
- 4) бесперебойная работа типовых компонентов ИТКИ – совокупность факторов, включающая в себя работоспособность программного и аппаратного обеспечения, каналов связи и иных технических средств в течение требуемого периода времени без длительных нерегламентированных простоев и характеризуемая доступностью для получателей работы предоставляемого типовыми компонентами ИТКИ информационного сервиса 95 процентов регламентированного рабочего времени потребителей работы.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

6. Сведения о государственной работе:

- 1) полное наименование работы – «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры» (типовые компоненты информационно-телекоммуникационной инфраструктуры);
- 2) заказчик выполнения работы: министерство;
- 3) содержание (предмет) работы - техническая поддержка и обеспечение функционирования типовых компонентов ИТКИ;
- 4) потребитель работы: исполнительные органы государственной власти Иркутской области (далее - потребитель);
- 5) результат работы: информационно-техническое сопровождение по восемь часов пять дней в неделю заданного количества единиц типовых компонентов ИТКИ, бесперебойная работа сопровождаемых типовых компонентов ИТКИ.

7. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- 1) устав учреждения;
- 2) государственное задание учреждения;
- 3) иные документы, регламентирующие деятельность учреждения.

8. Условия размещения и режим работы учреждения:

1) учреждение должно располагаться по адресу в пределах места его нахождения, указанному в едином государственном реестре юридических лиц;

2) режим работы учреждения: понедельник-пятница: с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед: с 13-00 до 14-00 часов. Выходные дни: суббота, воскресенье;

3) помещения учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованными средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание сотрудников;

4) площадь помещений учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

#### 9. Техническое оснащение учреждения:

1) каждое рабочее место сотрудника должно быть оснащено компьютерной и оргтехникой, офисной мебелью, счетной техникой, канцелярскими принадлежностями и другим;

2) на рабочей станции сотрудника, обеспечивающего выполнение работы, должен быть установлен необходимый пакет лицензионного программного обеспечения, позволяющий производить автоматизированную обработку документов;

3) учреждение должно быть оснащено оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов;

4) оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется;

5) неисправное оборудование, дающее при работе сомнительные результаты, должно быть снято с эксплуатации, заменено или отремонтировано (если оно подлежит ремонту), пригодность отремонтированного оборудования подтверждается его проверкой.

#### 10. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация:

1) учреждение укомплектовывается необходимым числом сотрудников в соответствии со штатным расписанием учреждения;

2) при определении требований к кадровому составу и квалификации сотрудников руководитель учреждения руководствуется необходимостью обеспечения качественного и своевременного выполнения работы;

3) требования к квалификации сотрудников:

наличие специального технического образования;

периодическое повышение квалификации в соответствии с действующим законодательством.

#### 11. Требования к технологии выполнения работы:

1) информационное обеспечение потребителей осуществляется путем размещения информации на сайте учреждения <http://itcio.irkobl.ru>;

2) выполнение работы включает в себя:

администрирование серверного и телекоммуникационного оборудования потребителей;

техническое обслуживание, модернизацию и замену серверного и телекоммуникационного оборудования потребителей;

мониторинг доступности информационных ресурсов и сервисов, ошибок в работе типовых компонентов ИТКИ;

организацию доступа сотрудников потребителей к ресурсам типовых компонентов ИТКИ;

осуществление иных функций;

3) перечень документов, необходимых для выполнения работы:

техническая документация на серверное и телекоммуникационное оборудование ИТКИ;

реквизиты административного доступа к серверному и телекоммуникационному оборудованию ИТКИ;

копии документов о вводе информационных систем, включающих в себя обслуживаемое серверное и телекоммуникационное оборудование ИТКИ, в эксплуатацию;

копии документов о назначении администраторов информационных систем, включающих в себя обслуживаемое серверное и телекоммуникационное оборудование ИТКИ;

копии документов о назначении администраторов безопасности информационных систем, включающих в себя обслуживаемое серверное и телекоммуникационное оборудование ИТКИ;

контактные данные администраторов информационных систем и администраторов безопасности информационных систем, включающих в себя обслуживаемое серверное и телекоммуникационное оборудование ИТКИ;

обращение руководителя потребителя в адрес учреждения о необходимости выполнения работы;

4) состав и последовательность действий потребителя и сотрудников учреждения:

сотрудники учреждения проверяют выполнение требований, необходимых для выполнения работы. В случае невыполнения требований, необходимых для выполнения работы, уведомляют об этом потребителя. Результатом действия является заключение о возможности (невозможности) выполнить работу;

сотрудники учреждения проводят обследование в целях установления соответствия запрашиваемой работы фактически требуемому объему и качеству работы, при необходимости вносят предложения потребителю. Результатом действия является заключение о соответствии (несоответствии)

запрашиваемой работы фактически требуемому объему и качеству работы, уведомление потребителя;

сотрудники учреждения осуществляют мониторинг обслуживаемого в рамках работы оборудования в целях своевременного обнаружения неисправности оборудования либо условий для возникновения неисправности. Результатом действия является заключение о наличии (отсутствии) неисправности оборудования либо условий для возникновения неисправности;

сотрудники учреждения вносят изменения в конфигурацию оборудования либо информационных систем в целях минимизации рисков возникновения неисправности или устранения неисправности. Результатом действия является нормальное функционирование оборудования либо информационных систем, уведомление потребителя;

сотрудники учреждения вносят изменения в конфигурацию оборудования либо информационных систем в целях обеспечения условий для функционирования информационных систем. Результатом действия является нормальное функционирование оборудования либо информационных систем, уведомление потребителя;

5) сроки выполнения работы устанавливаются государственным заданием учреждения на соответствующий период. Срок совершения действий, принятия решений в процессе выполнения работы не превышает трех рабочих дней;

6) результатом выполнения работы является бесперебойная работа обслуживаемых типовых компонентов ИТКИ;

7) основания для приостановления работы или отказа от выполнения работы:

невыполнение потребителем требований, необходимых для выполнения работы;

официальное требование потребителя о приостановлении или прекращении выполнения работы;

угроза жизни и здоровью сотрудников, выполняющих работу, объективные причины и обстоятельства непреодолимой силы, не позволяющие выполнять работу;

8) приостановление выполнения работы осуществляется на срок, установленный потребителем либо до устранения причин приостановления выполнения работы.

12. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в министерство.

Жалобы подлежат обязательной регистрации.

Жалобы должны быть рассмотрены, а заявителю жалобы дан ответ о принятых мерах в письменной форме в течение 30 дней с момента регистрации жалобы.

13. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

1) учреждение поддерживает в актуальном состоянии сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещена информация об учреждении, контактные данные руководителя учреждения;

2) периодичность обновления информации - по мере изменения размещаемой информации;

3) учреждение публикует отчет о деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним имущества в случаях, порядке и сроки, предусмотренные законодательством.

#### 14. Контроль за деятельностью учреждения:

1) контроль за деятельностью учреждения осуществляется министерством в порядке, предусмотренном действующим законодательством;

2) контроль за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется путем сопоставления фактически выполненной работы и требований к качеству ее выполнения, установленных настоящим Стандартом;

3) внутренний контроль за выполнением работы обеспечивается руководителем учреждения посредством разъяснения и доведения установленных настоящим Стандартом требований до всех сотрудников учреждения, проведения проверок в соответствии с трудовым законодательством, определения полномочий, ответственности и взаимодействия сотрудников учреждения.

#### 15. Ответственность за качество выполнения работы:

1) руководитель учреждения несет ответственность за качество выполняемой учреждением работы в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность сотрудников учреждения, должностной инструкцией;

2) сотрудники, непосредственно выполняющие работу, несут ответственность за качество выполняемой ими работы в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность сотрудников учреждения, должностными инструкциями.

16. Критерий оценки качества выполняемой работы: бесперебойная работа типовых компонентов ИТКИ 95 процентов времени.

#### 17. Порядок информирования потенциальных потребителей:

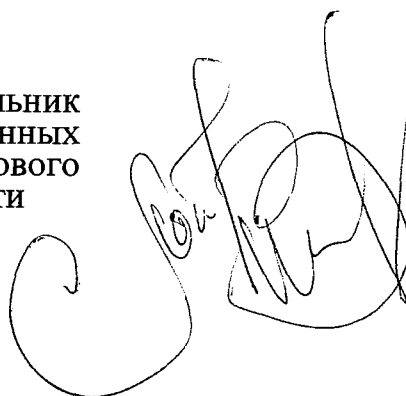
| № п/п | Способ информирования                                                                  | Состав размещаемой (доводимой) информации                                                 | Частота обновления информации                        |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1.    | Отчеты об исполнении государственного задания                                          | в соответствии с государственным заданием учреждения                                      | в соответствии с государственным заданием учреждения |
| 2.    | Сайт учреждения<br><a href="http://www.irkobl.ru/itcio">http://www.irkobl.ru/itcio</a> | наименование учреждения с указанием адреса и телефона; государственное задание; стандарт; | по мере необходимости                                |

|  |  |                                                                                          |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | отчет о деятельности учреждения<br>и об использовании закрепленного<br>за ним имущества. |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------|--|

18. Система показателей (индикаторов) объема и качества выполнения работы:

| №<br>п/п | Показатели (индикаторы)<br>объема и качества работы                         | Единица<br>измерения | Описание показателя (индикатора)                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Количество типовых<br>компонентов ИТКИ                                      | ед.                  | указывается количество<br>сопровождаемых типовых<br>компонентов ИТКИ                                       |
| 2.       | Бесперебойная работа<br>типовых компонентов<br>ИТКИ 95 процентов<br>времени | да/нет               | указывается, осуществляется ли<br>бесперебойная работа типовых<br>компонентов ИТКИ 95 процентов<br>времени |

Заместитель министра – начальник  
управления развития информационных  
технологий министерства цифрового  
развития и связи Иркутской области



В.А. Лойчиц